

采购需求

一、项目情况概述

为保证北京市西城区陶然亭街道机关、温馨家园、综合行政执法队、司法所等办公区域的正常工作，为全体干部职工提供良好的办公环境，确保各项工作的顺利开展，需采购此项目。

整体概况：物业服务房屋总建筑面积：10004.04 平方米。房屋的坐落位置分为四处：北京市西城区黑窑厂街 22 号——陶然亭街道办事处(建筑面积 7067.4 平米);北京市西城区四平园小区 9 号楼一层及地下一层(建筑面积 1663.2 平米);北京市西城区陶然亭路 12 号——综合行政执法队（建筑面积 903.44 平米）；司法所（建筑面积 370 平米）。

(一)物业服务情况

物业名称：2026 年至 2027 年陶然亭街道机关物业管理服务项目

物业服务房屋总建筑面积：10004.04 平方米。房屋的坐落位置分为四处：北京市西城区黑窑厂街 22 号——陶然亭街道办事处（建筑面积 7067.4 平米）；北京市西城区四平园小区 9 号楼一层及地下一层(建筑面积 1663.2 平米)；北京市西城区陶然亭路 12 号——综合行政执法队（建筑面积 903.44 平米）；司法所（建筑面积 370 平米）。

(二)会议服务情况：街道共有会议室 8 个，陶然亭街道办事处办公楼区域内西北楼：二层多功能最大参会人数为 120 人、接待室最大参会人数为 4 人、303 会议室最大参会人数为 10 人、305 会议室最大参会人数为 20 人；南楼：二层会议室最大参会人数为 30 人、三层会议室最大参会人数为 20 人、三层接待室最大参会人数为 6 人、四层会议室最大参会人数为 12 人。会服人数必须保证 4 个以上会议室同时运行时的保障。

(三)消防监控服务情况：按照《消防控制室通用技术要求》(GA767-2008)规定，消防控制室 24 小时值班，值机员坚守岗位，熟悉各种消防设施、功能，熟练掌握操作技术等，保证消防设备正常运行。

负责街道办事处办公楼内部监控系统、消防自动报警系统正常运行、巡查值守任务；负责办公区内 88 个各类监控摄像头及办公区整套消防报警系统运行管控，7*24 小时值班值守，其中消防报警系统值班值守需要专业资质。

(四)项目预算金额：项目最高限价：170.04848 万元。

(五)合同履行期限：一年，自签订合同之日起。

(六)报价内容：服务报价说明供应商的服务报价，包括但不限于以下服务：物业工作人员工资、人员保险、公积金、福利等费用；法定节假日及休息日所产生的加班费用；劳保用品含工服、防暑降温用品、卫生防护用品及防疫物资

的费用；由于物业方管理责任给甲方造成损失所产生的费用。

(七) 付款方式：按季度支付，即每季度最后一个月的 25 日前支付当季度物业费、会议服务费、监控服务费。

二、服务标准及期限

(一) 服务标准

1. 执行 ISO9001（质量）、ISO14001（环境）、ISO45001（职业健康）；
2. 《国务院物业管理条例》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市物业管理条例》；
3. 北京市安全生产标准化三级标准及其他国家、地方、行业规定的标准；
4. 符合磋商文件约定和响应文件承诺标准；
5. 符合委托单位各项管理规章制度及考核标准；
6. 符合委托单位针对本项目制定的各项管理手册、操作规程、服务标准。

(二) 服务期限

一年，自签订合同之日起。

三、委托物业管理工作的范围

(一) 房屋日常养护维修

保持西城区黑窑厂街 22 号——陶然亭街道办事处办公楼的办公室、会议室、接待大厅、公共区域、卫生间、走廊、屋面、外墙立面等的原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏房屋维护管理工作。

西城区陶然亭路 12 号——司法所公共区域日常养护和及时修复小损小坏房屋维护管理工作。

- 1、确保办公楼房屋的完好等级和正常使用；
- 2、要爱护办公楼内的设施，未经委托方批准，不得对办公楼结构，设施等进行改动；
- 3、及时完成各项零星维修任务，合格率 100%，一般维修任务不得超过 24 小时；

(二) 房屋共用设备、设施的日常运营、保养、维修和管理，包括电梯运行、供水、供电等。

1、电梯系统：保证西城区黑窑厂街 22 号—陶然亭街道办事处办公楼物业管理区域两部电梯设备正常使用进行日常运行管理、维修养护。

2、给排水系统：保证西城区黑窑厂街 22 号—陶然亭街道办事处办公楼范围内的给排水设备、上下水管线、阀门等的正常使用所进行的日常养护，维修及室外管道系统的维护，抄表计量和清洗。

3、供配电、照明系统管理服务：对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常巡视检查。

（三）环境卫生的管理

- 1、西城区黑窑厂街 22 号——陶然亭街道办事处办公楼物业管理区域。
- 2、西城区四平园小区 9 号楼一层及地下一层的公共区域、卫生间。
- 3、西城区陶然亭路 12 号——综合行政执法队公共区域。
- 4、西城区陶然亭路 12 号——司法所公共区域

四、会议管理工作范围

- 1、接受会议预订，记录会议需求。
- 2、根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定。

按照委托单位要求具体实施进行特殊会议、调研、活动等保障公众，做好引导接待、会场布置、会中服务与会后整理工作。

3、服务人员要进行必要的现代礼仪培训。做到面容整洁，衣着得体，和蔼可亲；举止上要稳重端庄，风度自然，从容大方；语言上要声音适度，与其温和，温文尔雅。

- 4、会议服务耗材(如茶杯等)由采购人提供。

五、消防监控服务工作范围

负责街道办事处办公楼消防系统、安防系统、内部监控系统正常运行、7*24 小时值班值守任务；负责办公区内 88 个各类监控摄像头及办公区整套消防报警系统运行管控。

六、服务内容及标准

（一）房屋日常养护：

- 1、基础养护：经常检查建筑物基础附近的地表面。
- 2、楼、地面养护：针对楼层材料的特性做好相应的养护工作，做好维护记录。
- 3、墙面、门窗、吊顶养护：检查门窗是否完好、密封、零件有无损坏。
- 4、屋面养护：完成合同范围内的日常维修工作，做好维护记录。
- 5、浴室日常维修工作，做好维护记录。经常检查淋浴喷头等设施有无故障，及时维修。

（二）电梯系统：

- 1、电梯服务：电梯均实行 24 小时运行制。并定期年检。

2、电梯维修：各系统运行正常，有检查维护记录

（1）电梯急修：对突发事件，有应急预案，30 分钟内赶到现场。

（2）电梯零修：

1) 电源开关、电梯急修

2) 曳引机

3) 控制柜

4) 选层系统

5) 层、轿厢系统

6) 显示系统

7) 井道系统

（三）给排水系统

1、上、下水、煤气等管道、设施及相关阀件：部件齐全，无跑、冒、滴、漏现象

2、落水管、沟渠、池、井：使用功能正常，畅通、无堵塞

3、水设备：部件齐全，无跑、冒、滴、漏现象

（四）供配电、照明系统管理服务：

1. 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电。

2. 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

3. 建立运行值班监控制度，及时排除故障，零星维修合格率 100%，供电运行和维修人员必须持证上岗。

4. 加强日常维护检修，巡视和检查好避雷设施。

5. 建立各项设备档案，配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表计进行抄计工作，并作好记录备查。

6. 配电室主、备供线路在无特殊情况时，需提前告知采购人，倒闸时间不应超过 10 分钟（根据标准规范自行确定）；因工程维修保养等原因停电，应提前一周书面通知用电单位，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电 24 小时(可选时间)内向相关方做出解释、说明。

7. 做好重大活动、重要会议、夜景照明等的服务保障工作，变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次（可选频次）安全检查。

8. 定期清扫检查变压器、配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时更换，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

9. 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

10. 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

11. 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

12. 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T1081)的相关要求。

13. 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

14. 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。

（五）保洁

1、大堂门厅

（1）硬性地面无垃圾、污迹、水迹，做到地面美观、整洁。。

（2）玻璃门和玻璃隔断及各种门的擦拭，无灰尘、干净、明亮、无明显污迹。

（3）对各种摆设及装饰物、标牌、消防器材的擦拭、无污迹、无灰尘。

（4）对垃圾桶的倾倒和擦拭，要求干净、清洁，及时倾倒。

（5）大门不锈钢的保养，要求每日清洁、干净、无污迹。

（6）台阶、脚垫的清洁，要求无灰尘、无垃圾。

2、走廊楼梯

（1）清扫走廊、楼梯的尘土、垃圾，无污迹、无垃圾。

（2）擦拭走廊装饰物、开关盒、消防器材、踏步梯扶手，无垃圾、扶手无灰尘、干净、明亮。

（3）擦拭走廊内花架及地角线，无尘土。

（4）及时倾倒走廊垃圾桶，无灰尘。

（5）擦拭楼梯档板，扶手无灰尘、无污迹。

3、卫生间

- (1) 及时冲刷大、小便池，定时进行消毒。
- (2) 及时倾倒纸篓和垃圾桶，纸篓内手纸不得多于三分之二，及时更换垃圾袋。
- (3) 及时擦拭面盆、大、小便池卫生设施，无污迹、无灰尘、流水通畅不堵塞。
- (4) 及时拖擦地面，无水迹、无污物、无垃圾。
- (5) 定时擦拭隔板、墙壁、窗台。
- (6) 定期对浴室进行清理、打扫、消毒工作。

4、庭院环境及自行车棚

- (1) 院区清扫，保持干净、无痰迹、无烟头、无垃圾（2 次/日）。
- (2) 停车车位地面干净、无痰迹、无烟头、无垃圾（2 次/日）。
- (3) 自行车棚内干净，无痰迹、无烟头、无垃圾（2 次/日）。
- (4) 楼层平台的干净，无痰迹、无垃圾，杂物及时清除（2 次/月）。
- (5) 楼体四周通道的清扫，无垃圾、杂物及时清除（2 次/日）。

（六）会议服务

1、收发服务：及时完成各种报纸、信函、邮件的接收、登记和分发工作。

2、会议服务：

- (1) 会议服务人员需按时到达工作岗位，保持良好的精神面貌，仪容仪表符合规范要求，统一着装，佩戴工牌，保持工装干净整洁，规范使用礼貌用语
- (2) 根据会议要求提前完成相关会前准备工作，会议服务人员需在会前 30 分钟到达会议服务岗位，严格按照会议服务标准和程序提供会议等相关服务
- (3) 及时完成会后的清洁、整理等工作，确保会议场所处于随时可用状态。
- (4) 每次会议按所需配备服务人员：1-2 名，并执行全程站位服务。

（七）消防监控管理服务

1、消防系统

- (1) 对消防泵、排烟风机的控制。
- (2) 对大楼各层紧急消防广播的控制。
- (3) 如发生火灾报警，应立即赶到现场确认，若有火情应及时扑救并通知相关部门及领导，同时协助委托方组织、疏散救火。

(4) 火灾联动系统

A、自动或手动方式检查消防控制设备的火灾事故广播、火灾事故照明及疏散指示志灯的联动控制显示功能；

B、强制消防电梯停于首层试验。

C、消防通信设备应在消防控制室进行对讲通话试验。

2、消防监控值守：

- (1) 24 小时值守，值班人员认真填写值班日志，做好各项记录。
- (2) 值守人员须取得上岗合格证，持证上岗。
- (3) 制定消防中控岗位职责、操作规程、日常管理和巡视等制度以及应急处置预案，制度上墙。

(4) 视频监控系统 24 小时实施监控，熟悉服务区域机位，掌握数字主机存储及回放情况。并按照有关要求在规定期限内保留监控录像纪录。

(5) 出现报警信号立即到现场确认，排除人为或设备故障；确有火灾或盗窃、破坏等治安刑事案件发生，采取有效措施积极进行处置，保护好现场，同时将情况逐级上报。

(6) 做好设备清洁，保证通信联络畅通。

(7) 值守服务

严格执行登记制度，对来往人员需登记，主动用电话同部门及个人联系，经同意方可进行登记进入。

(8) 巡查管理服务内容及标准：

负责本物业范围内的安全管理工作，上岗时认真检查设备设施，认真做好防火、防盗、防劫工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情。坚守岗位、勤巡逻、勤观察，注意发现可疑的人、事、物，预防案件、事故的发生。遇有紧急，突发性重大事情，要及时向主管领导请示报告。

(9) 车场服务内容及标准：

负责维护车场秩序，指挥好进出车辆，按指定位置停放，保持车道畅通。杜绝占道，乱停现象。负责做好车辆登记工作，填写《车辆检查记录》，做到来有登记，出有注明，对入场车辆进行检查。

七、材料和工具

1、日常维修工具（电钻、电焊机、角磨机等）

2、物业员工工作服

3、物业服务人员食宿

以上由供应商提供。

1、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸等）；

2、物业公司必要的 80 平方米的办公室、值班室、库房及 7 套办公桌椅等；

3、物业服务人员的服务（保洁、房屋设施维修维护、秩序维护等）中使用的工具、耗材、维修更换的零配件等。

以上由采购方提供。

八、人员要求

服务人员不少于 24 人，无不良记录。

序号	岗位名称	预设人数	岗位职责
1	项目经理	1	专科及以上学历，需具有住建部门或人力资源部门颁发的物业项目经理证书或物业管理师证书，有 5 年及以上非住宅物业项目负责人经验。负责项目日常运营工作；负责与甲方的沟通与协调工作；进行项目检查与督导，确保项目服务品质要求。负责项目员工的培训和全方位日常管理。
2	工程领班	1	具有有效的工程专业岗位证书。具有本专业工作经验和工程管理岗位管理经验；负责物业各项工程和设备的施工、维护、保养和管理专业知识；具备团队领导和管理能力，具备良好的沟通、协调和解决问题的能力。
3	综合维修人员	4	具有有效的专业岗证操作证书。具有本专业工作经验；身体健康，严格按操作规程维修，确保设施设备的正常运行和安全。
4	保洁人员	6	身体健康，按照清洁程序及标准对所管辖区域的卫生进行清洁，确保工作质量。
5	会议服务	4	品行端正、懂礼懂节、遵纪守法、保密意识强，有相关工作经验。如有加班会议也需做好保障。
6	消防监控	8	持证上岗，负责 24 小时监视消防主机信号和内部监控，门岗、车场监管。

九、验收服务要求及内容

（一）验收服务要求

为了确保委托单位对物业服务的质量和满足工作的需求，对物业服务、会议服务、内部监控服务进行全面评估和验收，以确保进一步提高服务质量。

（二）验收服务内容

1. 验收前准备

1.1 确定验收时间和地点；

1.2 邀请相关部门的工作人员参与物业服务满意度调查表的填写。

1.3 验收人员准备验收表格和相关文档。

2. 验收内容和方式

2.1 实地检查：对办公场所的各个区域进行实地检查，涵盖清洁度、设备运行状况、维修和维护服务、会议服务、内部监控服务等方面；

2.2 文件核对：核对服务提供方提供的维修记录、清洁记录、会议记录、监控值班等相关文件；

2.3 面谈询问：与各科室代表、委托单位代表三方进行面谈，询问其服务质量、改进和投诉处理等情况。

3. 验收结果的处理

3.1 对于发现的问题和不符合验收标准的情况，提出整改要求，并设定整改期限，逾期未完成整改任务的将提出警告，酌情扣除相应的物业管理费及下一年度签约依据的参考。

3.2 本项目设定一个月的项目衔接期，若成交供应商在衔接期内无法胜任该项服务工作（包括人员实际配备、工作岗位的设置及各服务环节的工作衔接），为保证委托单位工作的顺利开展，委托单位有权按评审的顺位进行替换。

4. 验收后的管理

4.1 建立服务评估和监控机制，定期对服务进行评估，发现问题及时整改；

4.2 建立委托单位和服务提供方的沟通渠道，及时交流和解决工作中的问题；

4.3 建立评价体系，收集用户的反馈、建议及满意度调查表，不断提高服务的质量。

4.4 验收频率, 根据街道的需要和实际情况，制定物业服务的验收频率。一般建议每年进行一次定期验收。